VŠEOBECNÉ A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH A SLUŽEB ČSAD TIŠNOV spol. s r.o.

1. Vznik smluvního vztahu. Cestovní kancelář Travel Club ČSAD Tišnov, spol. s r. o. (v dalším textu jen „CK") obstarává pro zákazníka účast na zájezdech na základě Smlouvy o zájezdu (dále jen „smlouva"). Zákazník vyplňuje formulář smlouvy, příp. formulář uvedený na webových stranách CK (dále společně jen smlouva) a zodpovídá za správnost a úplnost všech údajů. Odevzdání či doručení smlouvy CK se považuje za objednávku s tím, že smluvní vztah je uzavřen potvrzením ze strany CK, přičemž CK i zákazník prohlašují tuto smlouvu za potvrzení o zájezdu. Smlouva platí pro všechny osoby uvedené na přihlášce, přičemž za smluvní závazky všech těchto osob ručí podepsaný zákazník.

2. Cena zájezdu a platební podmínky. Cena zájezdu je sjednána dohodou mezi zákazníkem a CK jako cena souhrnná. Zákazník je povinen při uzavření smlouvy složit zálohu ve výši 30 % z celkové ceny zájezdu a nejpozději 40 dnů před zahájením zájezdu uhradit doplatek. Při objednávce nebo uzavření smlouvy ve lhůtě kratší než 40 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu jednorázově, nebude-li dohodnuto jinak. Do 31.03.2022 je zákazník při uzavření smlouvy povinen uhradit minimální zálohu 1 000 Kč/os., do 30.04.2022 je povinen doplatit zálohu do výše 30 % z celkové ceny zájezdu a nejpozději do 40 dnů před odjezdem uhradit doplatek. Nebudou-li záloha nebo doplatek uhrazeny ve stanovených termínech, je CK oprávněna zrušit účast zákazníka na zájezdu bez jakéhokoliv dalšího upozornění s tím, že případné neuhrazení doplatku považují CK i zákazník souhlasně za storno zákazníka. Za okamžik úhrady plateb CK i zákazník považují den připsání platby na účet CK nebo den vystavení pokladního dokladu o hotovostní platbě.

Cenu zájezdu může CK zvýšit, zvýší-li se :

- daně, jakákoliv dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími osobami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, a to pokud vznikne více než 10 % rozdíl mezi výší poplatků a daní zahrnutých v ceně zájezdu k 01.10.2021 oproti výši k termínu 30-ti kalendářních dnů před zahájením zájezdu s tím, že zvýšení ceny zájezdu bude o skutečně vzniklé vícenáklady
- směnný kurs české koruny použitý při stanovení ceny zájezdu, a to mezi kursem k termínu 30-ti kalendářních dnů před zahájením zájezdu oproti 01.10.2021 o více než 10% s tím, že zvýšení ceny zájezdu může být z tohoto titulu nejvýše o 50% z tohoto rozdílu.

CK je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zájezdy od spolupracujících cestovních kanceláří a prodávat je pod svým jménem jako zájezdy vlastní. V případě odlišných podmínek od partnerských CK či dodavatelů, může CK vyžadovat při uzavření smlouvy zálohu v odlišné výši, klient na to bude zaměstnanci CK předem upozorněn.

3. Cestovní doklady, údaje a pokyny k zájezdu. Cestovní doklad si každý zákazník obstarává sám. Je přitom povinen dbát, aby tento doklad byl platný po dobu požadovanou všemi tranzitními i cílovými státy. CK nenese zodpovědnost za možné škody vzniklé neplatností nebo neúplností cestovních dokladů, respektive neudělením víz cílového státu. CK doručí zákazníkovi na jeho e-mail, příp. na e-mail provizního prodejce zájezdu nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu další údaje a informace k zájezdu, nejsou-li obsaženy ve smlouvě nebo katalogu.

4. Změny sjednaných podmínek. Nutí-li vnější okolnosti CK změnit podmínky zájezdu, navrhne CK zákazníkovi změnu smlouvy s uvedením výše nové ceny. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit, a to ve lhůtě 5 kalendářních dnů ode dne oznámení o změně podmínek zájezdu a před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník v určené lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí. Smluvní strany se současně dohodly, že za změny podstatné je nutné považovat přesun data konání zájezdu o více než 48 hodin, zvýšení ceny zájezdu o více než 8 %, snížení kategorie ubytovacího zařízení, změnu způsobu dopravy a rozsáhlejší změnu programu, spočívající ve zkrácení či prodloužení zájezdu o více než 24 hod. V případě těchto podstatných změn a řádném odstoupení od smlouvy má zákazník právo na vrácení již zaplacené částky nebo na její převod k úhradě jiného zájezdu bez stornopoplatků. U změn ostatních, jako je např. změna trasy dopravy, změna objektu ubytování ve stejné destinaci na objekt stejné či vyšší kategorie, zvýšení ceny zájezdu v rozsahu do 8 % apod. se CK a zákazník podpisem smlouvy dohodli, že tyto změny nejsou důvodem pro odstoupení od smlouvy. CK nenese odpovědnost za škody vyplývající ze změn sjednaných služeb, pokud k těmto změnám došlo zaviněním zákazníka (vědomé nečerpání služeb, nerespektování pokynů průvodce či norem a zákonů navštíveného státu, ubytovacího zařízení, dopravce apod.) nebo z důvodu tzv. vyšší moci – tj. zejména z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení maximálního úsilí. U zájezdů prodávaných na poslední chvíli s výraznými slevami (last minute, super last minute) si CK vyhrazuje právo upravit některé služby odlišně od popisu v katalogu. První a poslední den zájezdu v cílovém místě jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů, ubytování, úklidu a nelze je považovat za dny plnohodnotného rekreačního pobytu a nelze reklamovat event. zkrácení pobytu. U poznávacích zájezdů je průvodce oprávněn v případě časové tísně, špatného počasí, stávky či z jiných závažných důvodů změnit či zrušit některé body programu bez náhrady.

5. Zrušení zájezdu, odstoupení od smlouvy. Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit s tím, že odstoupení je povinen průkazným způsobem (doporučeným dopisem nebo osobně v kanceláři prodejce) oznámit CK. Pokud odstoupí pro nesouhlas se změnou smlouvy nebo zrušila-li CK zájezd z jiných důvodů než pro porušení povinnosti zákazníkem, nabídne CK zákazníkovi náhradní zájezd za podmínek stanovených zákonem. CK může odstoupit od smlouvy, pokud :

1. počet osob přihlášených na zájezd je nižší než 30 platících osob a CK oznámí zákazníkovi zrušení zájezdu v zákonné lhůtě
2. jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu
3. poruší-li zákazník svou povinnost.

Z důvodu vyšší moci může CK zrušit zájezd bez stanovení jakékoliv lhůty a současně má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení zájezdu z důvodu vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené nesou obě strany rovným dílem. V případě odstoupení CK od smlouvy pro porušení povinností zákazníka nebo odstoupil-li zákazník od smlouvy z jiného důvodu, než je porušení povinnosti CK (vše dále jen „storno"), zaplatí zákazník CK odstupné (dále také jen „stornopoplatky"), a to:

a) základní stornopoplatek

- skutečně vzniklé náklady (provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady dodavatelům služeb CK), nejméně však 10 % z ceny zájezdu, min. však 300 Kč/os., pokud k odstoupení dojde dříve než 60 dnů před plánovaným dnem zahájení zájezdu (dále jen odjezd). Dojde-li k odstoupení od smlouvy do 31.03.2022 a uhrazená záloha činí 1 000 Kč/os., stornopoplatek je ve výši uhrazené zálohy.

b) zvýšený stornopoplatek

- skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30 % z celkové ceny zájezdu při odstoupení v období 60–30 dnů před odjezdem
- skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z celkové ceny zájezdu při odstoupení v období 29–15 dnů před odjezdem
- skutečně vzniklé náklady, nejméně však 75 % z celkové ceny zájezdu při odstoupení v období 14–07 dny před odjezdem
- 100 % z celkové ceny zájezdu při odstoupení později nebo nenastoupením cesty.

Veškeré výše uvedené poplatky se účtují za každou osobu, které se storno týká. V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji, apartmánu či stanu, musí zbývající osoba zaplatit příplatek za obsazení jen jednou osobou (obdobně v případě vícelůžkových zařízení). Při změně pobytového místa nebo termínu na základě požadavku zákazníka dříve než 40 dnů před odjezdem se účtuje poplatek 300 Kč/os. Pokud k takové změně ze strany zákazníka dojde později, je tento případ posuzován jako storno zájezdu a nová smlouva.

Při změně v osobě účastníka (účast jiné osoby) na zájezdu (termín, celkový počet osob a destinace zůstávají nezměněny) si účtuje CK poplatek ve výši 200 Kč za každou změnu. V případě odlišných podmínek od partnerských CK či dodavatelů, může CK vyžadovat poplatek v odlišné výši, klient na to bude zaměstnanci CK upozorněn. Pro stanovení stornopoplatku je rozhodující datum skutečného oznámení storna CK, tj. doručení doporučeného dopisu nebo potvrzení prodejce o přijetí storna.

6. Vady zájezdu - reklamace. Pokud má zájezd vadu, zákazník ji bez zbytečného odkladu vytkne CK. Ta odstraní vadu, ledaže to není možné anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah a hodnotu dotčených služeb. Nesjedná-li CK nápravu v určené přiměřené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Pokud se po odjezdu vyskytnou podstatné vady zájezdu, nabídne CK vhodné náhradní řešení pro pokračování zájezdu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě sjednáno nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

Smluvní strany se současně dohodly na tomto režimu uplatnění vad: zákazník je povinen vady uplatnit bez zbytečného odkladu u průvodce zájezdu, delegáta, popř. ubytovatele nebo na asistenční telefonní lince, který je povinen sjednat nápravu. Nepodaří-li se vady odstranit, sepíše zákazník o vadách zápis, který průvodce, delegát nebo ubytovatel podepíše a doplní svým stanoviskem. Reklamaci vad je pak nutné v zákonné lhůtě osobně nebo doporučeným dopisem předat spolu se zápisem do CK, popř. prodejci, u kterého zákazník svůj zájezd zakoupil. CK je povinna rozhodnout do 30 dnů po doručení reklamace, ve složitějších případech si CK vyžádá u zákazníka odklad. Pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta určitá služba z důvodu vyšší moci, nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy. Zvláštní požadavky (např. pokoj v patře, výhled na moře, sedadlo v přední části autobusu aj.) nemají charakter smluvního ujednání. CK se bude snažit těmto požadavkům ve spolupráci s poskytovatelem služby vyhovět, pokud to ale nebude možné, nelze toto reklamovat.

7. Pojištění. Cena zájezdu zahrnuje povinné pojištění proti úpadku a insolvenci CK ve smyslu platné právní úpravy s tím, že CK vydala zákazníkovi doklad o svém pojištění, příp. jej zákazníkovi na jeho žádost předložila. Pojištění osob, zavazadel, storna apod. tabulková cena zájezdu nezahrnuje, zákazník si může zvolit z několika druhů pojištění, které CK fakultativně nabízí od společnosti UNIQA pojišťovna, a. s. Rozsah cestovního pojištění, limity pojistného plnění a další informace o pojištění jsou uvedeny v katalogu zájezdu CK na straně 1 a na www.travelclubck.cz v části „Důležité odkazy" Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou, případné pojistné události řeší zákazník přímo s pojišťovnou. Pojištění se řídí Všeobecnými a Doplňkovými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění UCZ/Ces/17, DPP/Ces/A/17 a Rámcovou pojistnou smlouvou. Pojištěný zákazník tímto prohlašuje, že se seznámil a souhlasí s rozsahem a podmínkami sjednaného cestovního pojištění, zejména s výší pojistných částek a se zněním pojistných podmínek. V případě, že pojištěný zákazník uzavřel smlouvu o zájezdu pro více pojištěných osob, potvrzuje, že je oprávněn uvedené prohlášení učinit i jménem těchto osob. V případě storna osoby, která má prostřednictvím CK objednané pojištění, jsou vždy účtované stornopoplatky ve výši 100% ceny pojištění.

8. Zavazadla. V ceně zájezdu autokarovou dopravou je zahrnuta přeprava jednoho zavazadla do hmotnosti 20 kg/os. a jednoho příručního zavazadla do hmotnosti 5 kg/os. Při překročení této hmotnosti není CK, příp. pořadatel povinen zavazadla k dopravě přijmout. Nadlimitní zavazadla je možné k přepravě přijmout po dohodě a za poplatek. Zákazník je povinen naložit svá zavazadla do dopravního prostředku nebo předat k odbavení na určeném místě na letišti a v cílové nebo přestupní stanici si je ihned převzít. CK nepřebírá záruky za ztrátu nebo odcizení zavazadel.

9. Zpoždění. CK plánuje přepravy s nezbytnými rezervami, neručí však za případná zpoždění a upozorňuje na možnost jejich vzniku z důvodů ať už technických, nepříznivého počasí či přetížení leteckých a silničních cest. Zákazníci musí při plánování přípojů, obchodních termínů a celé dovolené brát v úvahu možnost i výrazného zpoždění. V případech zpoždění (a to i v případě příjezdu či příletu do cílového místa dovolené) nevzniká zákazníkům právo na odstoupení od smlouvy, náhradu případné škody či na slevu z ceny zájezdu.

10. Doprava. Zasedací pořádek autobusu je sestavován podle data uzavření smlouvy (na dodatečné požadavky nelze brát bez dalšího zřetel). CK doporučuje zákazníkům, pro které jsou důležitá přední místa např. ze zdravotních důvodů, aby si zájezd rezervovali včas. Zajišťuje-li CK zákazníkům dopravu, je povinen zákazník dostavit se ve sjednaném termínu a čase na sjednané místo nástupu. Nedostaví-li se zákazník k odjezdu, je CK oprávněna pokračovat v zájezdu bez tohoto zákazníka, který je povinen zajistit si případnou náhradní dopravu samostatně na vlastní náklady.

11. Ubytování. Ubytování je obvykle možné v den příjezdu po 14 hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit obvykle do 9 hod. Pokud je v ceně zájezdu stravování, začíná první stravovací službou po čase příjezdu a končí poslední stravovací službou, poskytovanou před časem odjezdu. Za třílůžkový pokoj je obvykle pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou, kterou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany ubytovacího zařízení a CK na něj nemá vliv.

12. Průvodce. V ceně všech poznávacích zájezdů jsou již zahrnuty služby průvodce CK (pokud není výslovně uvedeno jinak). V některých destinacích mohou být skupiny doprovázeny pouze průvodcem s místní licencí (za poplatek), kde průvodce CK poskytuje případné tlumočení.

13. Zpracování osobních údajů. Podpisem smlouvy zákazník výslovně souhlasí se zpracováním svých osobních údajů (zejména identifikačních a kontaktních údajů uvedených ve smlouvě) výlučně pro účely uzavření smlouvy a poskytování služeb cestovního ruchu (dále jen souhlas), především podle zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, a to v souladu s právní úpravou platnou ke dni podpisu smlouvy včetně Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR). Zákazník prohlašuje, že je zmocněn a podpisem smlouvy také uděluje souhlas podle předchozí věty za ostatní osoby uvedené ve smlouvě. Osobní údaje je CK oprávněna zpracovávat výlučně jen pro uvedené

účely, ochranu práv a zájmů CK, dodržení právních povinností CK (např. uchování daňových dokladů) a pro marketingové a obchodní účely, pokud zákazník nevyjádří nesouhlas. CK se zavazuje osobní údaje zpracované v listinné nebo elektronické podobě zpřístupnit pouze zaměstnancům CK a osobám poskytující CK služby a ochraňovat je před zneužitím a nepovolanými osobami.

14. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.
Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce (internetová adresa: www.coi.cz).

15. Ostatní ustanovení. Tyto Všeobecné a záruční podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy a ve vztahu CK – zákazník jsou platné a účinné podpisem smlouvy oběma smluvními stranami, a to ve znění uveřejněném na adrese www.travelclubck.cz ke dni podpisu smlouvy.

Tišnov, říjen 2021